

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MAID'Services

Prestations de services

Les prestations de services à la personne effectuées par l'EURL **MAID'Services** sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Le contrat est conclu entre un particulier, bénéficiaire (« Client ») ayant sollicité les services d'une société de Services à la personne déclarée (« Prestataire »). Le Client, en acceptant devis et contrat, accepte sans réserve l'intégralité de ces Conditions Générales de Vente.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, définissent les relations entre **MAID'Services**, ci-après dénommé le Prestataire et un bénéficiaire dans le cadre de la vente des prestations de services. **MAID'Services** s'engage à respecter tous les termes du contrat conclu entre les 2 parties.

2. Commande

Depuis le 1er juillet 2015, « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. ». A ce titre, **MAID'Services** vous remettra, après évaluation de vos besoins, un devis détaillé reprenant l'ensemble des prestations convenu conjointement à votre domicile. Ce devis est valable 3 mois. Passé ce délai, les conditions du contrat pourront être revues par le Prestataire. Une fois le devis accepté, un contrat de prestation sera établi, reprenant les éléments du devis à l'identique. Les prestations y seront détaillées avec les modes de réalisation, les fréquences d'intervention ainsi que les conditions tarifaires. Le contrat de prestation sera signé pour une durée indéterminée. Après signature du contrat, **MAID'Services** s'engage à mettre en place les prestations demandées par le bénéficiaire. Toute modification du contrat fera l'objet d'un avenant.

3. Prestation réalisée par le Prestataire

Le Prestataire reprend les éléments figurant au devis et précisés dans le contrat de prestation. Les prestations se feront uniquement en mode « **Prestataire** ».

Une fois l'évaluation des besoins établi par **MAID'Services**, l'intervenant vous sera présenté à votre domicile pour que vous puissiez valider de son adéquation aux différentes tâches qui lui seront confiées. Parce que des interventions à votre domicile ne sont pas choses anodines, nous portons une attention particulière au lien de confiance que vous pourrez confier à votre intervenant.

Un planning sera établi en fonction de vos demandes et vous sera communiqué avant toute intervention. Il pourra être modifié à tout moment en fonction de vos changements de disponibilité ou autres. Les intervenants seront prévenus aussitôt de ce changement et nous intégrerons au mieux et dans les meilleurs délais ce changement au planning. Nos bureaux sont ouverts du lundi au

vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h avec une permanence le samedi matin de 9h à 12h, uniquement sur RDV. Nous sommes également joignables sur notre ligne directe : **06.44.76.26.85**

Les interventions à votre domicile feront l'objet d'un suivi particulier avec la mise à disposition d'un cahier de liaison à votre domicile, d'appels téléphoniques ainsi que d'un questionnaire pour s'assurer que nos prestations sont toujours à la hauteur de vos besoins. Durant les interventions, le bénéficiaire reste responsable du matériel qu'il met à disposition des intervenants.

4. Planification – Modification - Annulation – Absence

Les plannings des intervenants sont établis en fonction des demandes des bénéficiaires stipulées au contrat. **Un délai de 48h (jours ouvrés) sera donc à respecter par le bénéficiaire en cas de changement ou annulation.** Si ce délai n'est pas respecté, le Prestataire se verra dans l'obligation de facturer les prestations non honorées. En cas d'urgence (force majeure), le bénéficiaire peut avertir **MAID'Services** en passant par notre ligne directe au **06.44.76.26.85**. Les suspensions de contrat à l'initiative du bénéficiaire ne peuvent pas dépasser 30 jours consécutifs. **MAID'Services** se réserve le droit d'annuler le contrat de prestation si tel serait le cas et de faire bénéficier à un autre client (en liste d'attente), des prestations sur ce créneau. En cas d'absence de l'intervenant (congé, maladie), **MAID'Services** proposera au bénéficiaire une solution alternative à sa convenance (annulation, remplacement).

5. Prix

Chaque fin de mois le bénéficiaire reçoit une facture TTC (TVA différente selon la prestation effectuée) correspondant aux heures réellement effectuées par l'intervenant et au tarif indiqué au contrat. Ce tarif est susceptible d'être modifié une fois par an selon les dispositions conventionnelles et réglementaires ayant une incidence sur les coûts, après information du client (par simple courrier ou email). Un relevé d'heures sera joint à cette facture. Le bénéficiaire a la possibilité de régler sa facture par virement, chèque, carte bancaire, espèces ou CESU préfinancés.

Le bénéficiaire doit s'acquitter du montant de la facture au plus tard le 15 du mois en cours. Passé ce délai, **MAID'Services** se réservera le droit de suspendre les prestations jusqu'à règlement et également appliquer des pénalités de retard : une 1^{ère} relance sera faite par mail ; une 2^{ème} 5 jours plus tard par courrier simple (avec une majoration de 5€ de frais de retard) et une 3^{ème} par recommandé (avec une majoration de 10€ de frais de retard). Passé cette dernière relance et sans retour du bénéficiaire, le dossier sera transmis au Tribunal compétent. **MAID'Services** propose 2 Formules au choix : Classique (l'intervenant utilise les produits d'entretien du bénéficiaire) et la Confort (l'intervenant utilise les produits d'entretien du Prestataire pour effectuer sa prestation). Si lors de la prestation l'intervenant est emmené à utiliser son véhicule personnel ou de la société, il sera facturé 0,50€ du kilomètre parcouru.

6. Attestation fiscale

MAID'Services est société de services à la personne déclarée auprès des services de l'Etat sous le numéro SAP883069783. Ainsi les clients se verront remettre une attestation fiscale au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante pour bénéficier de réduction ou crédit d'impôt. Il est également convenu que toutes les factures devront être acquittées pour ainsi bénéficier de ces avantages fiscaux.

7. Responsabilité – Assurance

MAID'Services dispose d'une assurance en responsabilité civile pour les éventuels dommages que pourraient causer les intervenants lors de leur prestation. Par ailleurs le client s'engage à faire

remonter auprès de **MAID'Services** et dans un délai de 48h, tout dommage ou incident qui serait du fait de l'intervenant. Passé ce délai, le dommage ou incident ne pourra être porté à la responsabilité de l'intervenant.

8. Résiliation

Le contrat entre le Prestataire et le bénéficiaire est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut mettre fin au contrat en respectant un délai de **48h (jours ouvrés)**. Il ne sera demandé aucune justification au bénéficiaire. Le Prestataire devra quant à lui justifier sa rupture de contrat auprès du bénéficiaire (plus d'intervenants disponible, plus d'intervention dans le secteur, non-paiement après mise en demeure, etc..).

9. Non sollicitation de personnel

Le bénéficiaire s'engage à ne pas débaucher, employer les intervenants que **MAID'Services** leur a affecté (sauf après autorisation écrite de **MAID'Services**). Cette restriction sera limitée à un délai d'un an après la signature du contrat. En cas de non-respect, MAID'Services sera en droit de solliciter les autorités compétentes.

10. Confidentialité – discrétion

MAID'Services, ses intervenants et le bénéficiaire devront respecter un devoir de confidentialité. Lors de la mise en place de nos prestations, **MAID'Services** ne recueille que les éléments nécessaires (nom, prénom, adresse mail et postale, etc..). Vos données sont ensuite stockées dans une unité de stockage verrouillée en agence, et ce, à usage exclusif de l'activité qui nous lie. Les documents que nous vous transmettons ponctuellement ou mensuellement sont transmis par voie dématérialisée à l'adresse mail que vous nous avez fournie.

11. Gestion des litiges

En cas de litige entre le Prestataire et le bénéficiaire, le règlement à l'amiable restera la priorité. Si ce dernier n'abouti pas, le Tribunal compétent dans le ressort duquel se situe l'entreprise prendra le relais.